

Eficacia hotelera: mejores prácticas del Sistema

Acerca de la efectividad del hotel

Nuestras herramientas ayudan a los equipos a ahorrar dinero y tiempo al mostrar el rendimiento del hotel en cuanto a costos laborales y al aprender a administrar los costos en términos de horas y dólares. Desafortunadamente, si al sistema le falta información importante, los resultados no serán útiles ni para la propiedad ni para la empresa de administración.

A continuación, se incluyen algunas de las mejores prácticas básicas del sistema para ayudar tanto a la propiedad como al equipo de OPS a aprovechar al máximo la eficacia de su hotel y a generar un ROI (retorno de la inversión).

Áreas principales de configuración del objetivo:

La atención para configurar al principio las configuraciones, las normas laborales, la sincronización de ingresos, la creación de usuarios y otras herramientas es fundamental para la salida de datos en todas las herramientas de administración laboral. Las áreas principales de configuración son:

1. Configuraciones

- a. **Las posiciones / departamentos** deben alinearse con los puestos y departamentos de tiempo y asistencia.
- b. **Los conductores de negocios deben** alinearse con lo que se usa para calcular las normas laborales para cada puesto.
- c. **Los tipos Clean de limpieza deben** alinearse con los tipos básicos de limpieza de la habitación (hasta 8) utilizados en el hotel. Labor Standards
- d. Se debe establecer y crear un estándar laboral para cada puesto trabajado en el hotel y para cada puesto enumerado (por hora o salario) en Configuración.

2. Administración de usuarios

- a. **Todos los Gerentes de GM / AGM y Departamentos** requieren un inicio de sesión para la Efectividad del Hotel. Solo aquellos que aparecen en la lista como Administrador de Cuenta o Hotel pueden agregar nuevos usuarios. Cada nuevo usuario requerirá una dirección de correo electrónico y se deben establecer los permisos para lo que el usuario puede o no puede hacer.

Herramientas operacionales de objetivo principal (gestión laboral):

Las herramientas de gestión laboral en Hotel Effectiveness son las siguientes:

Nombre de la herramienta	Frecuencia
Check-in laboral diario de 5 minutos	Observando el rendimiento diario del hotel comparando las horas reales con el plan
Programador y myHotelTeam	Herramienta de programación (usando datos de pronósticos aprobados diariamente) para maximizar los turnos diarios por hora y optimizar la cobertura de turnos de los empleados asalariados.
Realtime Hotel Labor Analyzer	Conjunto de informes que detalla la imagen completa de los datos laborales y los detalles de los costos de mano de obra.
Alertas laborales	Informes enviados al correo electrónico para gerentes de hoteles y administradores.
Tiempo y asistencia (si corresponde)	Time clock monitoring for tools and payroll.
Entrada de Auditoría Nocturna	Captura diaria de datos de ingresos operacionales, habitaciones y tipos de limpieza

La cantidad de tiempo que un usuario pasa dentro de Hotel Effectiveness debe ser mínimo. La mayoría de las tareas tardan menos de 10 minutos en completarse. Los usuarios pasarán más tiempo solo si son responsables de programar el personal.

Nombre de la herramienta	Frecuencia
Check-in laboral diario de 5 minutos	Diariamente <i>(debe tomar un máximo de 5 minutos para completar)</i>
Tiempo y asistencia (si corresponde)	Fragmentos de actualización diaria
Entrada de Auditoría Nocturna	Diario <i>(también se puede configurar para ser automatizado para OnQ, FOSSE y Profit Sword)</i>
Programador y myHotelTeam	Weekly <i>(Will vary depending on department size)</i>
Realtime Hotel Labor Analyzer	Revise los informes según sea necesario
Alertas laborales	Configuración de una sola vez

Los usuarios pueden obtener un conocimiento básico y comprensión a través de Mi Capacitación o asistiendo a las sesiones semanales de seminarios web en vivo.

The screenshot shows the Hotel Effectiveness Secure Portal interface. At the top, the user 'brad.bolton' is logged in, with navigation links for 'My Training', 'Help', and 'Log Out'. Below the navigation bar, there is a '5 Minute Daily Labor Check-in' button and a 'Labor Win-Loss' table. The table displays data for various hotels across several dates from 02/27 to 03/04. A red box highlights the navigation bar, and yellow arrows point to the 'My Training' and 'Help' links.

Hotel	02/27 Sat	02/28 Sun	02/29 Mon	03/01 Tue	03/02 Wed	03/03 Thu	03/04 Fri	Week to Date
Chattahoochee Hotel	Loss	Loss	Loss	Loss				Loss
Comfort Suites Southville	Win	Close Loss	Loss	Loss				Loss
Hampton Inn Lakeland City North	Win	Loss	Loss	Loss				Loss
Hampton Inn Lakeland City South	Win	Loss	Loss	Close Loss				Close Loss
Hampton Inn Lakeland Blvd	Win	Close Loss	Win	Win				Win

Uso de las herramientas de administración laboral

Los siguientes ingredientes son necesarios para usar herramientas.

Acción	Igual Ingrediente	Herramientas impactadas o influenciadas
Datos demográficos del empleado, perforaciones del reloj del tiempo	Datos laborales	Check-In laboral diario, Realtime Hotel Labor Analyzer, gerente de empleados y programación
Entrada de Auditoría Nocturna	Datos operacionales	Check-In laboral diario, Realtime Hotel Analyzer, pronóstico y estándares laborales
Requisitos de dotación de personal o presupuesto por hora y salario	Estándares Laborales	Check-In laboral diario, Realtime Hotel Labor Analyzer, pronóstico, horario de empleados



Ganar perder

Las principales cosas que afectan las Ganancias / Pérdidas son las "horas reales" y los estándares del plan laboral.

Una Ganancia se publica en **verde**. Una Ganancia es mantener horas reales por debajo del 3% del plan objetivo.

Una Pérdida se publica en **rojo**. Una Pérdida supera el plan objetivo en un 3%.

Compromiso del equipo

Hay 3 cosas importantes que cada equipo hace consistentemente para beneficiarse de la Eficacia del Hotel. Review

1. Cómo lo hiciste la semana pasada.
2. Cómo se están formando las cosas para esta semana.
3. Cómo finalizar su plan para la próxima semana.

Esto se hace idealmente a través de informes sugeridos. Revisar la [Weekly Labor Management Meeting - Suggested Agenda](#) informe exactamente eso!

Hotel Effectiveness Time and Attendance (Time Clock Punches)

Los sacabocados deben corregirse y actualizarse diariamente. Los gerentes de departamento deben usar el informe de resumen para verificar cualquier golpe pendiente o perdido. Si se actualizan el día de la consulta de informes o herramientas, los marcadores se sincronizarán con la información más actualizada.

Hora y asistencia de terceros (punzones de reloj)

En Hora y asistencia de terceros, los golpes generalmente se cargan varias veces al día. Los punzones deben corregirse y actualizarse diariamente antes de la carga del archivo programado. Consulte con el administrador de su cuenta para estos horarios programados.

Night Audit Entry or Revenue Sync

Al ingresar información manualmente, la información de auditoría nocturna idealmente debe ingresarse a más tardar a las 6 a.m. hora local del día anterior. El sistema aún volverá a calcular las horas del plan de trabajo si se ingresa más tarde, pero el sistema se mostrará como "perdido" en todas las alertas de correo electrónico de la mañana.

Revenue Sync es un proceso automatizado para los datos de auditoría nocturna. Revenue Sync está disponible para Hilton OnQ y Marriott FOSSE. Aprender más acerca de [Revenue Sync](#)

Tenga en cuenta: Independientemente de que tenga o no sincronización de ingresos, el Auditor Nocturno o el Equipo de Limpieza Ejecutiva deben ingresar manualmente los Tipos Limpios de Limpieza.

Minimice el tiempo extra.

Los gerentes de departamento deben revisar los informes de horas extras en el registro de trabajo diario de 5 minutos o en Realtime Hotel Labor Analyzer para ver cualquier posible sobretiempo. Estos informes permiten ver la oportunidad en la que los empleados asalariados podrían ahorrar horas ahorrando costos de mano de obra. Para ser proactivos, los gerentes de departamento deben usar las herramientas de programación en Efectividad del hotel. Cuando los gerentes de departamento programan según el plan, los resultados finales de mantenerse en línea con el plan son mayores.

Compromiso por empleado por hora

myHotelTeam es una excelente manera de conectar a los empleados de inmediato con los horarios semanales publicados o cualquier cambio que pueda ocurrir. Los administradores de cuentas pueden administrar lo que los empleados pueden ver y si pueden enviarse o no solicitudes de tiempo fuera desde aquí.

Alertas de correo electrónico

Las alertas por correo electrónico son simplemente "informes push" que lo mantienen actualizado sobre el rendimiento del hotel o sobre cosas que no se están haciendo. Optimice la información sobre si se mantienen o miran los costos laborales o si el equipo operacional está tomando buenas decisiones. Suscríbete a las alertas por correo electrónico que vienen directamente a tu cuenta de correo electrónico registrada.

Gameday de limpieza

Elija que el equipo de limpieza ejecutiva ingrese todos los tipos limpios usando la herramienta de limpieza de Gameday. Minimiza el papeleo, el error humano y la entrada de datos de auditoría nocturna.

Gerente General de Efectividad del Hotel - Lista de Verificación Básica Diaria

Cada programa está diseñado para hacer más de lo que la mayoría de la gente aprovecha. Normalmente, los usuarios finales usan 10-15% de cualquier programa, ¡solo lo básico! Mantenerlo simple y hacer lo básico (la mayoría de las veces) es suficiente para obtener un retorno de la inversión. A continuación se detallan los elementos clave básicos para completar a diario, semanalmente y / o mensualmente. Si estas cuatro áreas se revisan o actualizan de manera consistente, en la frecuencia indicada, los equipos verán los resultados y una diferencia en la administración de los costos laborales.

Gerente general

TAREA	FRECUENCIA	Mejores prácticas	Qué verificar
Suscríbete a alertas por correo electrónico	Solo una vez	Informe de progreso de facturación de ganancias / pérdidas Detalles de la posición semanal / diaria Detalles perdidos del golpe - Últimos 14 días Spotlight Housekeeping Falta de entrada de auditoría nocturna	¿Se completó DLCI? ¿Las horas reales se publican correctamente? ¿Hay algún empleado que falte golpes? Mira el desempeño de limpieza ¿Se ingresaron datos de Auditoría Nocturna?
Tiempo de efectividad del hotel y asistencia (si corresponde)	Diariamente	Ejecutar informe resumido Informe de golpes faltantes / sin emparejar	<i>Ejecutar informe resumido</i> <i>Informe de golpes faltantes / sin emparejar</i>
5 minutos de registro laboral diario	Diariamente	Repase lo primero en las mañanas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué hay pérdidas? • Verificar las horas reales • Verificar la entrada de auditoría nocturna
Entrada de Auditoría Nocturna	Diariamente	Revisión de 28 días de verificación de datos ¿Es su hotel compatible con Revenue Sync?	<ul style="list-style-type: none"> • Salas e ingresos • Tipos limpios de limpieza • Otros conductores de negocios • Es el ejecutivo. ¿El equipo de Hskping usa la herramienta Gameday?
Programador	Semanal		<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se hace el pronóstico? • ¿Se completaron los horarios para la próxima semana? • ¿Hay alguna excepción de empleado (antes de publicar) • ¿Maximizaste tus puestos de sueldo?
AYUDA DEL ADMINISTRADOR		ENLACES RÁPIDOS	
		Cambiar la contraseña de auditoría nocturna	
		Cómo crear un nuevo usuario - Video Tutorial	
		Cómo crear inicios de sesión de administrador (written instructions)	
		Cambiar la contraseña de un usuario / Desbloquear una cuenta de usuario	
		Cómo agregar un empleado en tiempo y asistencia	
FORMACIÓN		ENLACES RÁPIDOS	
		5 minutos de registro laboral diario	
		Programador	
		Tiempo y asistencia	
		Entrada de Auditoría Nocturna	
		Gameday de limpieza	